

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SUMSEL BABEL SYARIAH  
CABANG UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**OLEH :**

**DWI TRIANI**

**13180057**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah**

**Palembang Untuk Memenuhi Salah**

**Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (Amd)**

**PALEMBANG**

**2016**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl.Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry, Kode Pos 30126 Kotak Pos: 54 Telp (0711) 354668 KM. 3.5  
Palembang

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Triani  
Nim : 13180057  
Jurusan : D3 Perbankan Syari'ah  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Pemberian Sistem Bonus Dalam Giro Rafiqoh iB  
Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang.

Menyatakan bahwa, Tugas Akhir ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar Akademik disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 29 Agustus 2016  
Penulis

Dwi Triani  
13180057

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

**“SEMAKIN BANYAK ILMU YANG DI PELAJARI, MAKA AKAN  
SEMAKIN MUDAH UNTUK MEMAHAMI ILMU YANG LAINNYA.  
SESUNGGUHNYA ILMU PENGETAHUAN MENEMPATKAN  
ORANGNYA DALAM KEDUDUKAN MULIA (TINGGI)”**

### PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, saya selaku penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:**

- ❖ **Terimakasih Ayah dan Ibu kuter cinta dan tersayang (H.Gimasti dan Hj. Suhaiba, yang telah mendukung dan tak henti mendoakan serta kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa aku balas dengan apapun.**
- ❖ **Kakak dan Adikku (Wandi dan Puan) beserta keluarga besar ku sebagai sayapku mencapai cita-cita.**
- ❖ **Dosen-dosenku (Bpk. Rudi Aryanto dan Ibu Lemiyana selaku Pembimbing) serta Deretan Dosen Pengajar Lainnya.**
- ❖ **Terimakasih Hari Budiyanto, selalu mememaniku sampai hari ini, memberi motivasi dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.**
- ❖ **Sahabat-sahabatku, Lia Meisya, Adinda Marta, Desi Putri, Dera, Ferlita, Elva, Lutfi, Ondi, Eti Astuti, Desi Ratna, dan lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.**
- ❖ **Sahabat, kakak adik dan saudaraku di Sanggar Tari AY Dancer Manajemen yang selalu member motivasi akan cita-citaku.**
- ❖ **Teman-teman seperjuangan angkatan 2013.**
- ❖ **Almamaterku.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul, ”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG UIN RADEN FATAH PALEMBANG” . Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga segenap pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari penuh bahwa telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan sesuai rencana, maka sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs.H. Muhammad Sirozi, Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariyah Barkah M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag., selaku Ketua Prodi D3 perbankan Syariah.
4. Ibu RA Ritawati, SE., M.HI., selaku Sekretaris Prodi Jurusan D3 Perbankan Syariah.
5. Bapak Ahmad Syukri,S.Ip.,M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu dan memberikan masukan selama masa perkuliahan.
6. Bapak Rudi Aryanto,S.Si.M.Siselaku pembimbing satu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Lemiyana,SE.M.Siselaku pembimbing dua yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Yth. Bapak pimpinan beserta staf Karyawan dan Karyawati Bank Sumsel Babel Cabang Syari'ah Palembang, yang telah membantu dan telah memberikan informasi serta menyediakan data-data yang diperlukan penulis.
9. Kedua orang tua saya, dan saudara-saudara saya Yang telah memberikan semangat serta doa yang tiada henti. Rasa terima kasih mungkin belumlah cukup atas apa yang telah kalian berikan kepada saya selama ini, kalianlah penyemangat yang terbaik bagi hidup saya.
10. Sahabat dan teman-teman yang secara tidak langsung memberikan motivasinya.
11. Segenap pihak yang terlibat dalam penulisan Laporan Akhir ini, yang tidak bias di sebutkan satu persatu.

Atas segala bantuannya penulis banyak berterimakasih, semoga Allah SWT memberikan amal kebaikan di dunia dan akhirat. Penulis sadar bahwa banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan. Semoga hasil Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Amin

Palembang, Agustus 2016  
Penulis

Dwi Triani  
13180057

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah .....	4
C. Tujuan .....	4
D. KegunaanPenelitian.....	4
E. SistematikaPenulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. DefinisiPengaruh .....	6
B. KualitasPelayanan .....	6
1. DefinisiKualitasPelayanan .....	6
2. DimensiKualitasPelayanan .....	8
3. MacamKualitasPelayanan .....	11
4. UnsurKualitasPelayanan.....	13
C. Bank Syariah.....	17
1. Definisi Bank Syariah.....	17
2. Peranan Bank Syariah.....	18
3. Prinsip-prinsipDasarPerbankanSyariah .....	19
D. PenelitianTerdahulu.....	21
E. KerangkaBerfikir .....	24
F. Hipotesis .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. VariabelPenelitiandanDefinisiOperasional .....	25
B. DefinisiOperasionalVariabeldanIndikator .....	25
C. LokasiPenelitian.....	26
D. JenisdanSumber Data .....	27
E. PopulasidanSampelPenelitian .....	27
F. TeknikPengumpulan Data .....	28
G. InstrumenPenelitian.....	29
H. TeknikAnalisis Data .....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. KualitasPelayanan .....	31
1. Data IdentitasResponden.....	31
B. InstrumenPenelitian.....	33
1. UjiValiditas .....	33
2. UjiReliabilitas .....	35
C. PersepsiNasabahTerhadapKualitasPelayanan Bank Sumsel Babel SyariahCabangPembantu UIN Raden Fatah Palembang .....	36

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	46

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	25
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi .....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	36
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	38
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	40
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	42
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	43
Tabel 4.11 Rekapitulasi Persepsi Nasabah .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangkar Berfikir .....	24

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di negara kita memiliki peran yang sangat penting, yaitu sebagai penunjang kegiatan roda perekonomian nasional dan sebagai pendukung laju pertumbuhan ekonomi terutama untuk memacu pembangunan nasional. Kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan kemajuan negara yang bersangkutan. Saat ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin pesat, terutama pada perbankan syariah.

Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, bank harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Salah satu upaya menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat dilakukan oleh perbankan adalah dengan mengembangkan pelayanan pelanggan yang baik<sup>1</sup>.

Pelayanan pelanggan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah sehingga bank harus merumuskan

---

<sup>1</sup> Machmud Amir dan Rukmana, 2010. *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia* ,Jakarta: Erlangga

pelayanan bermutu melalui sudut pandang nasabah tersebut. Begitu juga dengan kehadiran beragam layanan perbankan di Indonesia yang bersaing memberikan pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya<sup>2</sup>.

Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Sehingga terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan atau nasabah<sup>3</sup>.

Perlu dipahami bahwa kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Parasuraman, Zeithmal dan Berry<sup>4</sup> mengemukakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*). Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan. Sehingga nasabah akan memunculkan persepsi baik serta nasabah dapat menceritakan hal positif pada perbankan syariah kepada masyarakat.

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh layanan nasabah yang mengiringi produk utama perusahaan. Nasabah membutuhkan

---

<sup>2</sup> Tri Astuti, "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah, Jurnal Nominal/ Vol II Nomor 1/ Tahun 2013, hal.185

<sup>3</sup>*Ibid.*, hal. 188

<sup>4</sup>Adam Muhammad, 2015.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

informasi yang lengkap dan jelas, layanan yang lebih cepat, kenyamanan layanan, dan lain-lain disamping produk utama yang mereka inginkan<sup>5</sup>.

Lembaga perbankan yang bergerak dalam perusahaan jasa yang tentunya lebih mengutamakan kualitas pelayanan dan kenyamanan melalui karyawan-karyawan yang bekerja secara professional, cekatan serta ramah. Keberhasilan sebuah bank bergantung kepada mutu karyawannya (*weel qualified*), dikarenakan sifat dunia perbankan sangat teknis, maka bank-bank membutuhkan karyawan-karyawan (*front liner*) yang merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Semua personil bank khususnya para petugas yang bertugas pada *front liner* seperti *customer service*, *teller* dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/calon nasabah<sup>6</sup>.

Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang merupakan perusahaan perbankan yang memperhatikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan Misi Bank Sumsel Babel Syariah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan bagi nasabah. Sehingga nasabah dapat merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.

Tingginya tingkat persaingan yang terjadi antara bank-bank syariah sekarang menimbulkan tantangan dan juga peluang yang harus dicari jalan keluarnya. Jika tidak, maka bank tersebut akan mengalami kemunduran ataupun kalah bersaing dengan bank lain dan kemungkinan bank akan ditinggal

---

<sup>5</sup>Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, edisi. 2.

<sup>6</sup>M. Nur Rianto Al Arif, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta

nasabahnya. Oleh karena itu, dalam hal ini Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang harus memberikan pelayanan terbaik dan efisien kepada para nasabahnya, sebab nasabah haruslah diperhatikan, dilayani dengan baik sehingga nasabah tidak mengecewakan nasabah.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui penulisan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan dalam penulisan ini adalah bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi para pihak (terutama Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang) mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan untuk memenuhi kepuasan nasabah.

2. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak umumnya dan para nasabah khususnya, yang ingin mengetahui secara luas mengenai kualitas pelayanan pada Bank SumselBabel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang.
3. Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan informasi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini, menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II, membahas mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, akan diuraikan mengenai lokasi penelitian serta metodologi penelitian

##### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab IV, menjelaskan dari jawaban rumusan masalah

##### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini adalah bagian dari keseluruhan bab yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Definisi Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang. Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu yang terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekutan orang lain”.<sup>7</sup> Pengaruh merupakan sumber daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Sehingga, dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar daya yang ada atau yang di timbulkan oleh pelaksana.

#### B. Kualitas Pelayanan

##### 1. Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat<sup>8</sup>. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa atau pelayanan<sup>9</sup>. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

---

<sup>7</sup>J.S Badudu dan sutan Muhammad Zaid, 2001. *Kamus Umum Bahasa*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Dirgantoro

<sup>8</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Op.cit., hal. 143

<sup>9</sup>Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>10</sup>.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*)<sup>11</sup>. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.<sup>12</sup>

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/ konsumen<sup>13</sup>. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen<sup>14</sup>.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran atau tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan jasa tersebut.

---

<sup>10</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Op.cit.*, hal. 135

<sup>11</sup>Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani, *Op.cit* hal.181

<sup>12</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid II Jakarta: Erlangga.

<sup>13</sup> Tjiptono Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

<sup>14</sup> *Ibid.*

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama<sup>15</sup>.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perbankan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya melalui skala pengukuran berdasarkan hasil penelitian beberapa pakar sebelumnya<sup>16</sup>.SERVQUAL dimensions atau *service quality dimensions*, merupakan dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Parasuraman, Zeithmal dan Berry berhasil mengidentifikasi lima dimensi SERVQUAL yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu:

---

<sup>15</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Op.cit.*, hal.211

<sup>16</sup>Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani,*Op.cit.*, hal. 182

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Dalam implementasinya daya tanggap meliputi kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah bank. Hal ini dapat dilihat dari keramahtamahan, perhatian dan

kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

#### 5. Perhatian (*Empathy*)

Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan<sup>17</sup>.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, hal. 221

- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.<sup>18</sup>

3. Macam- macam kualitas pelayanan<sup>19</sup>:

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- 1) Pola manajemen umum perusahaan.
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia.
- 4) Pola insentif

b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hal. 212

<sup>19</sup>*Ibid.*, hal. 220

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (prima) pada industri perbankan, pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:

1. Kemauan dan kemampuan personil. Petugas bank mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat dan akurat. Petugas bank harus mampu membantu setiap nasabah yang mengalami kesulitan dalam transaksinya.

2. Pengembangan Database

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan databasenya lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dan kondisi persaingan. Kedua data tersebut akan bermanfaat bagi pimpinan/ personil untuk mengambil tindakan korektif. Petugas *front liner* harus selalu berusaha sebagai yang terdepan dalam persaingan, sebab merekalah yang dilihat dan selalu berinteraksi dengan nasabah setiap harinya.

3. *Relationship Marketing*

Agar nasabah tetap puas dan loyal (tidak lari ke bank lain), maka perlu dibina hubungan-hubungan dengan nasabah secara terus menerus atau terjadwal. Bukan hanya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, tetapi lebih penting lagi memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah.

#### 4. Pelatihan (*training*) berkesinambungan

Untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta motivasi petugas bank, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perubahan perilaku nasabah (kebutuhan dan keinginan) maupun persaingan kebijakan pemerintah. Dalam pelaksanaan *training* tersebut tidak hanya bersifat pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengenal etika bisnis perbankan. Hal ini perlu sekali agar para petugas bank bertindak jujur dan benar<sup>20</sup>.

#### 4. Unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain<sup>21</sup>:

##### a. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/ tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

##### b. Tepat waktu dan janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hal. 224

<sup>21</sup>Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Op.cit.*, hal. 59

c. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d. Pengetahuan dan keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam

menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

g. Kepastian hukum.

Secara dasar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

h. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/ kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

i. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

j. Biaya.

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Tidak rasial.

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

i. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

5. Ciri-ciri pelayanan perbankan yang professional adalah:

- a. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
- b. Tepat, dilayani sesuai dengan keinginan nasabah.
- c. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur.
- d. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
- e. Ramah, dalam pelayanan .
- f. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
- g. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah.
- h. Memuaskan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang sebaik-baiknya.
- i. Bersih, diri dan lingkungan kantor.
- j. Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan/ berkas kantor.
- k. Penampilan, penampilan pegawai dan bangunan kantor.
- l. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
- m. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Op.cit.*, hal.224-225

Faktor-faktor yang mengakibatkan kegagalan dalam pelayanan:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang terjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi menetapkan standar pelaksanaan spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Para personil mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.
- e. Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan. Terjadinya bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas pelayanan<sup>23</sup>.

### **C. Bank Syariah**

#### **1. Defenisi Bank Syariah**

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan

---

<sup>23</sup>Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga, Jilid Kedua Edisi Keenam.

berlandaskan Alqur'an dan hadits Nabi SAW. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasi sesuai dengan prinsip ketentuan alquran dan hadits. Sementara itu, bank yang beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam<sup>24</sup>.

Bank syariah adalah bank yang berdasarkan prinsip syariah (hukum islam), yang dalam operasionalnya berpedoman kepada fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MU)<sup>25</sup>. Bank syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil<sup>26</sup>. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagai badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak<sup>27</sup>.

## 1. Peranan Bank Syariah

- a. Manajer investasi yang mengelola investasi atas dana nasabah dengan menggunakan akad mudharabah atau sebagai agen investasi.

---

<sup>24</sup> Machmud Amir dan Rukmana, 2010. *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*, Jakarta: Erlangga.

<sup>25</sup> *Ibid.*, hal. 12

<sup>26</sup> Budi Santoso Totok dan Triandaru Sigit, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hal. 84

- b. Investor yang menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan membagi hasil yang diperoleh sesuai nisbah yang disepakati antara bank dan pemilik dana.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran seperti bank non-syariah sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- d. Pengemban fungsi sosial berupa pengelola dana zakat, infaq, shadaqah serta pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku<sup>28</sup>.

2. Prinsip-Prinsip Dasar Perbankan Syariah<sup>29</sup>:

a. Prinsip Simpanan Murni (*al-wadi'ah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadiah*. Fasilitas *al-wadiah* biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

b. Bagi hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana.

---

<sup>28</sup>Muhammad, 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.

<sup>29</sup>*Ibid.*, hal. 27

c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jualbeli, dimana bank akan membelih terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bankmenjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis:

- a. *Ijarah* sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*).
- b. *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

e. Prinsip Fee/ Jasa (*al- Ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa Transfer, dan lain-lain.

## D. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

### HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	I Wayan Sukarta.D. (2001)	Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perusahaan Perbankan Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Semarang	Deskriptif Kualitatif dengan studi kasus.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank Mandiri (Persero) Semarang sudah memenuhi kepuasan nasabah secara maksimal.	Meneliti tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan. Menggunakan dimensi kualitas ( <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> dan <i>assurance</i> ).	Lokasi penelitian di PT. Bank Mandiri (Persero) Semarang.
2	Idayanti Nursyamsi (2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) studi kasus pada Pegadaian di Makasar.	Kualitatif dengan studi kasus	Secara simultan menunjukkan variable tangible, reliability, responsiveness, as surance, dan empathy secara bersama-sama menunjukkan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah	Meneliti tentang kualitas pelayanan. Menggunakan dimensi kualitas ( <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> dan <i>assurance</i> ).	Lokasi penelitian di Pegadaian Makasar.

				KCA Perum Pegadaian Cabang Makasar.		
3	Eni Andani (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di kota Jogjakarta.	Deskriptip Kualitatif dengan studi kasus	Menunjukkan adanya pengaruh positif dari variable kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap variable kepuasan nasabah.	Meneliti tentang kualitas pelayanan. Menggunakan dimensi kualitas ( <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> dan <i>assurance</i> ).	Lokasi penelitian di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Kota Jogjakarta.
4	Sainah (2011)	Persepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.	Deskriptip Kualitatif dengan studi kasus	Menunjukkan adanya pengaruh positif dari variable kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap variable kepuasan nasabah.	Meneliti tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan Menggunakan dimensi kualitas ( <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> dan <i>assurance</i> ).	Lokasi penelitian di Bank Kal- sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

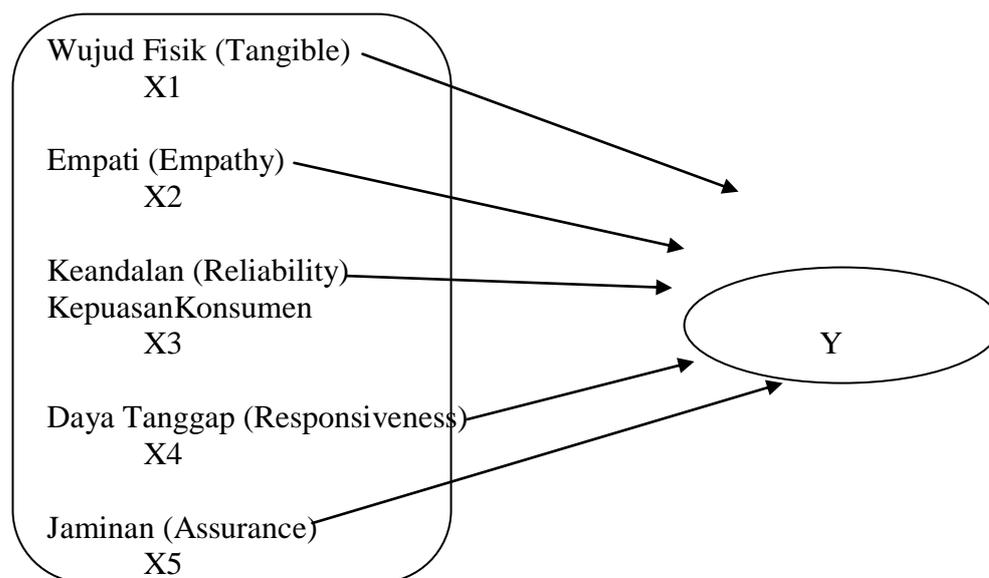
5	Raudah Atikah (2015)	Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.	Deskriptif Kualitatif dengan studi kasus	Secara simultan menunjukkan variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama-sama menunjukkan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.	Meneliti tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan.	- Variabel yang diteliti adalah fasilitas, tempat dan layanan. - Lokasi penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
---	----------------------	--	--	--	--	--

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai jurnal, data diolah (2016)

## E. Kerangka Berfikir

Gambar 2.2

### Kerangka Pemikiran Teoritis



## F. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang diuraikan diatas, maka hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini adalah:

H1: Wujud Fisik (Tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H2: Empati (Empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H3: Keandalan (Reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H4: Daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H5: Jaminan (Assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Jenis variabel-variabel yang diteliti adalah:

- a. Variabel bebas, yaitu wujud fisik (tangible), empati (empathy), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance).
- b. Variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah.

##### B. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Definisi operasional merupakan penjabaran akan definisi variabel dan indikator pada penelitian ini.

Tabel 3.1

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
<b>Wujud Fisik</b>	Wujud fisik diartikan sebagai tampilan fisik seperti peralatan, penampilan karyawan, fasilitas gedung dan lainnya.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nyaman</li><li>• Penampilan Karyawan</li><li>• Fasilitas Memadai</li><li>• Areal Parkir luas</li></ul>
<b>Empati</b>	Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti oleh perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memahami kebutuhan dan kepentingan nasabah</li><li>• Perhatian dan kesabaran</li><li>• Menghargai dan mengerti keluhan nasabah.</li></ul>

<b>Keandalan</b>	Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan akurat dan handal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan maksimal</li> <li>• Tepat dan akurat</li> <li>• Simpatik</li> <li>• Waktu pelayanan sesuai dengan janji</li> </ul>
<b>Daya tanggap</b>	Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera dan tepat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan informasi lengkap</li> <li>• Menyelesaikan keluhan</li> <li>• Pelayanan cepat dan tanggap</li> <li>• Membantu kesulitan nasabah</li> </ul>
<b>Jaminan</b>	Jaminan adalah pengetahuan, keramahan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat menjawab pertanyaan dengan baik</li> <li>• Meyakinkan dan menanamkan rasa aman</li> <li>• Sopan dan ramah</li> <li>• Transaksi dapat dipercaya</li> </ul>
<b>Kepuasan Nasabah</b>	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tepat dalam memberikan informasi transaksi</li> <li>• Dapat memenuhi keinginan yang diinginkan</li> <li>• Produk yang ditawarkan memuaskan</li> <li>• Produk tidak mengecewakan.</li> </ul>

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penulisan tugas akhir ini yaitu Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang, Jln KH. Prof Zainal Abidin Fikry S. KM 3,5 Palembang 30126.

## D. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer (*primary data*). Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan<sup>30</sup>.

### 2. Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi sumber data yaitu berupa hasil jawaban angket dari seluruh nasabah di Bank SumselBabel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang.

## E. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>31</sup>. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut<sup>32</sup>. Metode penentuan sampel menggunakan metode *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data<sup>33</sup>. Dalam penelitian ini sampel yang

---

<sup>30</sup> Sofyan, 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

<sup>31</sup> Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011)

<sup>32</sup> Yusuf Muri, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana,

<sup>33</sup> Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

diambil adalah setiap nasabah yang dijumpai di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Kuesioner/ Angket**

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberi atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut<sup>34</sup>. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner yang akan diisi oleh nasabah bank sumsel babel syariah cabang pembantu UIN Raden Fatah Palembang.

##### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang diperlukan serta berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu masalah.<sup>35</sup> Adapun teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini adalah dengan cara membaca, mempelajari atau mengkaji buku-buku, jurnal, tesis dan skripsi yang berkaitan dengan masalah pembahasan.

---

<sup>34</sup> Noor Juliansyah 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana

<sup>35</sup> Iskandar, 2009. *Metodologi Penelitiann Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada

## G. Instrumen penelitian

Dari hasil operasional variabel diperoleh skala data/ variabel untuk setiap indikator, baik variabel *Independent* maupun variabel *dependent* adalah ordinal (yang menunjukkan tingkatan), maka peneliti memutuskan bentuk instrumennya dalam skala likert dengan 5 tingkatan<sup>36</sup>. Adapun instrument-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan *kevalidan* suatu instrument<sup>37</sup>. Suatu alat ukur dinyatakan *valid* apabila alat ukur tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 16. Kriteria untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan menggunakan ketentuan bahwa hasil *corrected item total correlation*  $r$  hitung  $> r$  (0,30) tabel *product moment* untuk  $dk = n-1$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan valid<sup>38</sup>.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan<sup>39</sup>. Apabila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut *reliable*.

---

<sup>36</sup> Rudi Aryanto, 2014. *Panduan Praktikum SPSS*, hal.26

<sup>37</sup> *Ibid.*,

<sup>38</sup> Sugiyono, *Op.cit.*, hal. 333

<sup>39</sup> *Ibid.*,

Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas menggunakan software SPSS Version 16. Jika  $Cronbach\ alpha > r(0,6)$  tabel *product moment* maka dinyatakan *reliable*<sup>40</sup>.

#### H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah teknik analisis data dengan menggunakan perhitungan berdasarkan penyebaran kuesioner<sup>41</sup>. Kemudian diklasifikasikan kedalam data yang berkaitan dengan menggambarkan atau menguraikan dan menjelaskan dari penyebaran kuesioner dengan cara disajikan dalam tabulasi yakni diuraikan dengan mengemukakan tabel-tabel agar dapat ditarik kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini analisis deskriptif yaitu penyajian data dari responden melalui tabel yang diperoleh dari perhitungan persentase (%).

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, hal. 40

<sup>41</sup> Muhammad Teguh, 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Untuk tetap mempertahankan nasabahnya dan menarik minat nasabah baru maka pihak bank harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibuat untuk nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang dalam hal ini sebanyak 100 nasabah. Pernyataan yang penulis sebarikan kepada responden sebanyak 15 pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden, data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

##### **1. Data Identitas Responden**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN raden Fatah Palembang. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel 4.1****Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 58 orang atau 58% dari total responden. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 orang, yaitu mencapai 42%. Dapat terlihat banyaknya proporsi perempuan dibandingkan laki-laki.

**Tabel 4.2****Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
< 25 tahun	65	65%
26-35 tahun	21	21%
36-45 tahun	3	3%
>45 tahun	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.2 distribusi responden berdasarkan usia adalah <25 tahun sebanyak 65 orang atau (65%), 26-35 tahun sebanyak 21 orang atau (21%), 36-45 tahun sebanyak 3 orang atau (3%), >45 tahun sebanyak 11 orang atau (11%). Dari distribusi tabel diatas responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah usia < 25 tahun sebanyak 65 orang atau (65%).

Tabel 4.3

## Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan/ Profesi

Pekerjaan/profesi	Frekuensi (orang)	Persentase
PNS/ Pegawai Swasta	27	27%
Wiraswasta	9	9%
Honorar	10	10%
Mahasiswa	51	51%
Lainnya	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.3 distribusi responden berdasarkan pekerjaan/profesi PNS/ Pegawai Swasta sebanyak 27 orang atau (27%), Wiraswasta sebanyak 9 orang atau (9%), Honorar sebanyak 10 orang atau (10%), Mahasiswa sebanyak 51 orang atau (51%), lainnya sebanyak 3 orang atau (3%). Dari hasil kuesioner berdasarkan pekerjaan/ profesi yang terbanyak atau mendominasi adalah mahasiswa sebanyak 51 orang atau (51%).

## B. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan *kevalidan* suatu instrument<sup>42</sup>. Suatu alat ukur dinyatakan *valid* apabila alat ukur tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 16. Kriteria untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan menggunakan ketentuan bahwa hasil *corrected item total correlation*  $r$  hitung >

---

<sup>42</sup> Ibid.,

$r(0,30)$  tabel *product moment* untuk  $dk = n-1$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan valid<sup>43</sup>.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan1	63.89	37.553	.834	.	.933
Pernyataan2	63.61	38.321	.772	.	.935
Pernyataan3	63.44	40.572	.528	.	.940
Pernyataan4	63.61	38.463	.783	.	.934
Pernyataan5	63.93	36.672	.612	.	.940
Pernyataan6	63.35	41.705	.303	.	.943
Pernyataan7	63.66	37.459	.831	.	.933
Pernyataan8	63.86	35.051	.932	.	.929
Pernyataan9	63.44	39.865	.675	.	.937
Pernyataan10	63.51	39.970	.577	.	.939
Pernyataan11	63.87	38.377	.555	.	.940
Pernyataan12	63.81	36.256	.951	.	.929
Pernyataan13	63.95	33.846	.867	.	.932
Pernyataan14	63.64	37.829	.809	.	.933
Pernyataan15	63.93	37.338	.585	.	.940

Sumber: Data primer diolah, 2016

Dari hasil Tabel 4.4 diperoleh bahwa semua indikator pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,30.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Op.cit.*, hal 333

## 1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan<sup>44</sup>. Apabila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut *reliable*. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. *Uji reliabilitas* menggunakan software SPSS Version 16. Jika *Cronbach alpha* > r (0,6) tabel *product moment* maka dinyatakan *reliable*<sup>45</sup>.

**Tabel 4.5**

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.944	15

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan pengujian *Reliability Statistics* Tabel 4.5 nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,940 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi kualitas pelayanan adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,940 > 0,60.

<sup>44</sup> Ibid.,

<sup>45</sup> Ibid., hal 40.

**C. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang.**

Kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Apabila kelima dimensi tersebut dilaksanakan dengan baik maka akan memberi kepuasan kepada pelanggan/nasabah.

**Tabel 4.6**

**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik (*Tangible*)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang strategis dan mudah dijangkau	39 39%	58 58%	3 3%	0 0%	0 0%
2	Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin	65 65%	34 34%	1 1%	0 0%	0 0%

	ATM, ruang tunggu, tempat parkir dll)					
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu berpenampilan rapi dan professional	80	20	0	0	0
		80%	20%	0%	0%	0%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.6 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden untuk dimensi bukti fisik (*tangible*), maka untuk pernyataan Lokasi Bank Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang strategis dan mudah dijangkau, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 58 orang atau (58%). Kemudian pernyataan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir dll), maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju sebesar 65 orang atau (65%), selanjutnya untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu berpenampilan rapi dan professional, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 80 orang atau (80%).

Tabel 4.7

Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kemampuan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memberikan layanan yang sesuai dijanjikan	64 64%	36 36%	0 0%	0 0%	0 0%
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam melayani nasabah	50 50%	36 36%	10 10%	4 4%	0 0%
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah dalam hal pembukaan rekening tabungan	93 93%	4 4%	3 3%	0 0%	0 0%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.7 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden untuk dimensi keandalan (*reliability*), maka untuk pernyataan kemampuan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memberikan layanan yang dijanjikan, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 64 orang atau (64%). Kemudian untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel

Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam melayani nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 50 orang atau (50%), dan untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah dalam hal pembukaan rekening tabungan, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 93 orang atau (93%).

Tabel 4.8

**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap  
(Responsiveness)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah	62 62%	35 35%	3 3%	0 0%	0 0%
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu bersedia, tanggap dalam melayani nasabah	49 49%	44 44%	4 4%	3 3%	0 0%
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam menyelesaikan masalah	81 81%	19 19%	0 0%	0 0%	0 0%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.8 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), maka untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 62 orang atau (62%). Kemudian untuk

pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu bersedia, tanggap dalam melayani nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 49 orang atau (49%), selanjutnya untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam menyelesaikan masalah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 81 orang atau (81%).

**Tabel 4.9****Deskripsi Jawaban Responden Mengenai jaminan (*assurance*)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi	74 74%	26 26%	0 0%	0 0%	0 0%
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat	45 45%	51 51%	1 1%	3 3%	0 0%
3	Transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang bebas dari kekeliruan	49 49%	46 46%	5 5%	0 0%	0 0%

Sumber: Data primer dioalah, 2016

Tabel 4.9 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden untuk dimensi jaminan (*assurance*), maka untuk pernyataan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 74 orang atau (74%). Kemudian untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 51 orang atau (51%), selanjutnya untuk pernyataan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu

UIN Raden Fatah Palembang bebas dari kekeliruan, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 49 orang atau (49%).

**Tabel 4.10**

**Deskripsi Jawaban Responden Mengenai empati (*emphaty*)**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah	49 49%	40 40%	3 3%	8 8%	0 0%
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu mengutamakan kepentingan nasabah	63 63%	35 35%	2 2%	0 0%	0 0%
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah yang banyak pertanyaan daan complain	45 45%	47 47%	3 3%	5 5%	0 0%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.10 menunjukkan hasil dari deskripsi jawaban responden untuk dimensi empati (*emphaty*), maka untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 49 orang atau (49%). Kemudian untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu mengutamakan

kepentingan nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 63 orang atau (63%), selanjutnya untuk pernyataan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah yang banyak pernyataan dan komplain, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 47 orang atau (47%).

**Tabel 4. 11**  
**Rekapitulasi Persepsi Nasabah**  
**Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	PERNYATAAN				
	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1	39	58	3	-	-
2	65	34	1	-	-
3	80	20	-	-	-
4	64	36	-	-	-
5	50	36	10	4	-
6	93	4	3	-	-
7	62	35	3	-	-
8	49	44	4	3	-
9	81	19	-	-	-
10	74	26	-	-	-
11	45	51	1	3	-
12	49	46	5	-	-
13	49	40	3	8	-
14	63	35	2	-	-
15	45	47	3	5	-

Sumber: Data primer diolah, 2016

Dari hasil 4.11 dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya nasabah sangat membutuhkan pelayanan. Ini terlihat dari jawaban responden terhadap beberapa item pernyataan yang dinotasikan dalam angket yang menyatakan jawaban mereka terhadap kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang kepada

nasabahnya. Berdasarkan data rekapitulasi sebanyak 60,53% menyatakan sangat setuju, 35,4% menjawab setuju, sisanya 2,53% menyatakan netral, 1,53% tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang sudah masuk pada kategori sangat baik, karena nasabah cukup puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang. Dari penilaian serta tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN raden Fatah Palembang yang meliputi dimensi *tangible*(bukti fisik), *reliability*(keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*(jaminan), *emphaty*(empati) yang telah dirasakan oleh para nasabah yang didominasi oleh penilaian sangat setuju sebanyak 60,53%, penilaian setuju sebanyak 35,4%, dan sebanyak 2,53% responden menyatakan netral, sisanya hanya 1,53% tidak setuju dan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

#### B. Saran

Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang kedepannya harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang sekarang telah dirasakan cukup baik dan memuaskan bagi nasabah. Cara yang bisa ditempuh adalah dengan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Karyawan haruslah tanggap terhadap keluhan nasabah disaat memberikan pelayanan,

selanjutnya karyawan haruslah dapat bersikap sopan dalam melayani pelanggan/nasabah .

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Muhammad, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta
- Budi Santoso Totok dan Triandaru Sigit, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta:Selemba Empat
- Eni Andani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah*.2009, Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- Iskandar, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Gaung Persada
- I Wayan Sukarta. D. *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perusahaan Perbankan Studi Kasus PT. Mandiri (Persero)*. 2001, Semarang.
- Idayanti Nursyamsi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat (KCA) Studi Kasus Pada Pegadaian*. 2008, Makasar.
- J.S Badudu dan Sutan Muhammad Zaid, 2010. *Kamus Umum Bahasa*. Jakarta:Pustaka Sinar Harapan. Dirgantoro
- Lupiyoadi Rahmat dan A. Hamdani, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Selemba Empat Edisi 2
- Muhammad Amir dan Rukmana, 2010. *Bank Syariah Teori Kebijakan Studi Empiri Di Indonesia*. Jakarta:Erlangga
- Muhammad Nur Rianto Al Arif, 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta:Alfabeta
- Machmud Amir dan Rumana, 2010. *Bank Syariah*. Jakarta:Erlangga
- Muhammad, 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta:Rajawali Pers

- Muhammad Teguh, 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:PT. Raja Grafindo
- Noor Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Kencana
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*.  
Jakarta:Erlangga
- Rudi Aryanto, 2014. *Panduan Pratikum SPSS*.
- Raudah Atikah. *Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Karyawan Bank BRI Cabang Syariah*. 2015, Banjarmasin.
- Sofyan, 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Kuslitatif-Kuantitatif*. Jakarta:Gaung Persada
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Supranto, 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Erlangga
- Sainah. *Persepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari*. 2011, Banjarmasin.
- Tri Astuti, 2013. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah*.
- Tjiptono Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Penerbit Andi

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Dwi Triani  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 07 Maret 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Kebun Bunga Lr. Serumpun RT.37 RW.05  
No.1633, Kec. Sukareme Kel. Kebun Bunga Km.9  
NO. Hp : 0813-6948-0696

### **DATA ORANGTUA**

Nama Ayah : H. Gimasti Abu  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Hj. Suhaiba  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jl. Kebun Bunga Lr. Serumpun RT.37 RW.05  
No.1633, Kec. Sukareme Kel. Kebun Bunga Km.9

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

TK : BINA BANGSA PALEMBANG  
SD : BINA BANGSA PALEMBANG  
SMP : MUHAMMADIYAH 4 PALEMBANG  
SMA : MUHAMMADIYAH 1 PALEMBANG

DAFTAR PERNYATAAN  
PERSEPSI NASABAH MAHASISWA UIN RADEN FATAH TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN BANK SUMSELBABEL SYARIAH CABANG  
UIN  
RADEN FATAH PALEMBANG

---

---

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Mohon bantuan saudara/i untuk mengisi kuisisioner sebagai bahan penulisan tugas akhir. Jawaban saudara/i semata untuk kepentingan ilmiah, dan tidak untuk dipublikasi.

Atas bantuan dan kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner, saya ucapkan terimah kasih.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Nama : Dwi Triani

Nim/ Jurusan : 13180057/ D3 Perbankan Syariah

**Petunjuk Pengisian**

---

---

Identitas Responden

1. Jenis kelamin : Laki-laki/ Perempuan
2. Umur :
3. Kiriman/ penghasilan perbulan :

Mohon di isi dengan jawaban yang telah disediakan, dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang menurut saudara/i paling benar.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
TANGIBLE						
1	Lokasi Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang strategis dan mudah dijangkau					
2	Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir dll)					
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu berpenampilan rapi dan professional					
RELIABILITY		SS	S	N	TS	STS
1	Kemampuan petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memberikan layanan sesuai yang dijanjikan					
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam melayani nasabah					
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah dalam hal pembukaan rekening tabungan					
RESPONSIVENESS		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah					
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang selalu bersedia, tanggap dalam melayani nasabah					
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang cepat dalam menyelesaikan masalah					

ASSURANCE		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat					
3	Transaksi di Bank SumselBabel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang bebas dari kekeliruan					
EMPHATY		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah					
2	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang selalu mengutamakan Kepentingan nasabah					
3	Petugas Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah yang banyak pertanyaan dan komplain					